

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan manusia dan memegang peranan penting di segala sektor kehidupan manusia. Pendidikan sangat penting karena perannya yang sangat signifikan dalam proses pengembangan potensi diri dalam mencapai kemajuan di berbagai bidang kehidupan: sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Pendidikan nasional menjadi landasan kuat yang diperlukan untuk meraih kemajuan bangsa di masa depan, bahkan lebih penting lagi sebagai persiapan untuk menghadapi era globalisasi yang sarat dengan persaingan antar bangsa. Dengan demikian, pendidikan menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi karena ia merupakan faktor determinan bagi suatu bangsa untuk bisa bersaing di kompetisi global.

Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak setiap warga Negara dalam memperoleh layanan pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang undang.

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan peserta didik tanpa memandang status sosial dari peserta didiknya. Universitas sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan kepuasan mahasiswa merupakan kunci utama untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan dan tantangan di masa depan yang sangat ketat, yaitu bermuncunya kompetitor baru di bidang jasa pendidikan. Selain itu pelayanan yang memuaskan akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi.

Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Menurut Parasuraman et.al dalam Lupiyadi dan Hamdani (2006:181) kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan/ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pada pelanggan yang menggunakan jasa tersebut tetapi juga berdampak pada orang lain. Pelanggan yang kecewa tersebut akan bercerita paling sedikit pada 15 orang lainnya, dampaknya calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Arambewela dan Hall (2009) mengemukakan , “ *A satisfied student population is a source of competitive advantage with outcomes such as positive word of mouth (WOM) communication, student retention and*

loyalty” (hlm.555). Artinya, mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mount*, retensi dan loyalitas mahasiswa. Kepuasan pelanggan menurut Jasfar (2005), “perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut” (hlm. 49).

Pelayanan akademik merupakan suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka mencapai tujuan akademik. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan akademik yang diberikan. Menurut Tampubolon (2001), layanan akademik mempunyai porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Universitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan akademik yang berkualitas yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas dapat mendorong bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat balik bagi institusi, seperti mereka akan tetap menggunakan jasa institusi tersebut dengan cara studi lanjut atau mereka merekomendasikan institusi tersebut ke orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra institusi tersebut.

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan lembaga pendidikan berbasis islam milik persyarikatan Muhammadiyah, yang

berfungsi menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. UMS merupakan salah satu perguruan swasta terbesar yang ada di kawasan karisidenan Surakarta dan daerah istimewa Yogyakarta, yang memiliki 11 fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Kesehatan, Fakultas Komunikasi dan Informasi, Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Kedokteran, dan Fakultas Agama Islam. Tidak hanya 11 fakultas tersebut yang ada di UMS tapi juga program internasional dibanyak jurusan dan juga program double degree.

Program double degree (atau program dua gelar) merupakan hasil kerja sama antara Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan Universitas mitra diluar negeri. Kurikulum program studi yang menjadi bagian dari program double degree telah disetarkan dan diakui Universitas mitra. Itu sebabnya hasil studi di UMS diakui oleh universitas mitra. Saat ini Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki tiga prodi dibawah program double degree. Masing-masing, Prodi manajemen merupakan kerja sama antara UMS dengan Charles Darwin University, Prodi teknik otomotif merupakan kerja sama UMS dan Kingston University, dan Prodi teknik sipil merupakan kerja sama UMS dan Derby University.

Program double degree Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan program double degree yang sangat terpendang diantara program double degree di universitas swasta di karisidenan Surakarta dan daerah istimewa Yogyakarta. Program double degree UMS mempunyai tingkat

peminat yang lumayan tinggi pada tahun ajaran 2014-2015, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2016. Berikut ini data mahasiswa teregistrasi pada tahun 2012-2016 :

Table I.1 Data Mahasiswa Teregistrasi Tahun 2012- 2016

TAHUN	JUMLAH MAHASISAWA
2012	28
2013	32
2014	47
2015	43
2016	35

Sumber : Biro Adminitrasi Akademik UMS 2016

Hal ini kemungkin disebabkan beberapa faktor salah satu kemungkinan yaitu kurangnya kepuasan pelanggan akibat kurang maksimalnya semua pelayanan yang diberikan diprogram double degree dan hal ini secara tidak langsung juga menyebabkan tidak loyalnya mahasiswa terhadap program double degree UMS sehingga kesan untuk merekomendasikan program double degree ke orang lain tidak ada atau bahkan ketidakpuasan mahasiswa ini menyebabkan mahasiswa pindah kejurusan reguler atau malah pindah ke universitas lain sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap program double degree UMS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa untuk membentuk loyalitas mahasiswa double degree Universitas Muhammadiyah Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang relevan untuk dibahas dan diteliti sesuai dengan judul penelitian diatas adalah :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi double degree UMS?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi double degree UMS?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa double degree ums terhadap loyalitas mahasiswa double degree UMS?

C. Batasan Masalah

Dikarenakan terbatasnya kemampuan peneliti maka peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti, agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu meluas. Adapun batasan-batasannya sebagai berikut :

1. Dimensi yang diteliti pada tingkatan kualitas pelayanan adalah dimensi penampilan fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (resonsiveness), kepastian (assurance), dan empati (emphaty)
2. Penelitian ini ditujukan untuk mahasiswa UMS khusus program studi double degree.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan UMS terhadap kepuasan mahasiswa double degree UMS.

- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan UMS terhadap loyalitas mahasiswa double degree UMS.
- c. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa double degree UMS terhadap loyalitas mahasiswa double degree UMS.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Praktisi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan lembaga pendidikan sebagai salah satu pertimbangan dalam hal untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau kajian bagi penelitian penelitian berikutnya sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi uraian mengenai tinjauan teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, definisi oprasional dan pengukuran variable, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.